Reporte de hallazgos
Análisis financiero

Visión de Negocio: Transformación de hallazgos técnicos en decisiones estratégicas.

Diagnóstico Operativo: Identificación de causas raíz en desviaciones de rentabilidad.

DIEGO ALEJANDRO PORRAS LEON

Teleperformance

Resumen Ejecutivo: Hallazgos Críticos

Alerta en Rentabilidad

- Platzis incumple la meta (%GM) con una desviación de **-4.22%**
- BancoSuperior registra margen negativo (**-0.15%**) en Mayo.

Ineficiencias Ocultas

- Sobrecostos no planificados en Bonos (**+1.56pp**)
- picos reactivos de recargos (**$16.511M**).

Solución Técnica

- Detectar causas raíz y dialogar con las áreas involucradas para llegar a una mediación
- Verificar planes de mejora con el fin de disminuir incidencias que puedan afectar las operaciones

Platzis 2024:
Desviación de Margen Bruto

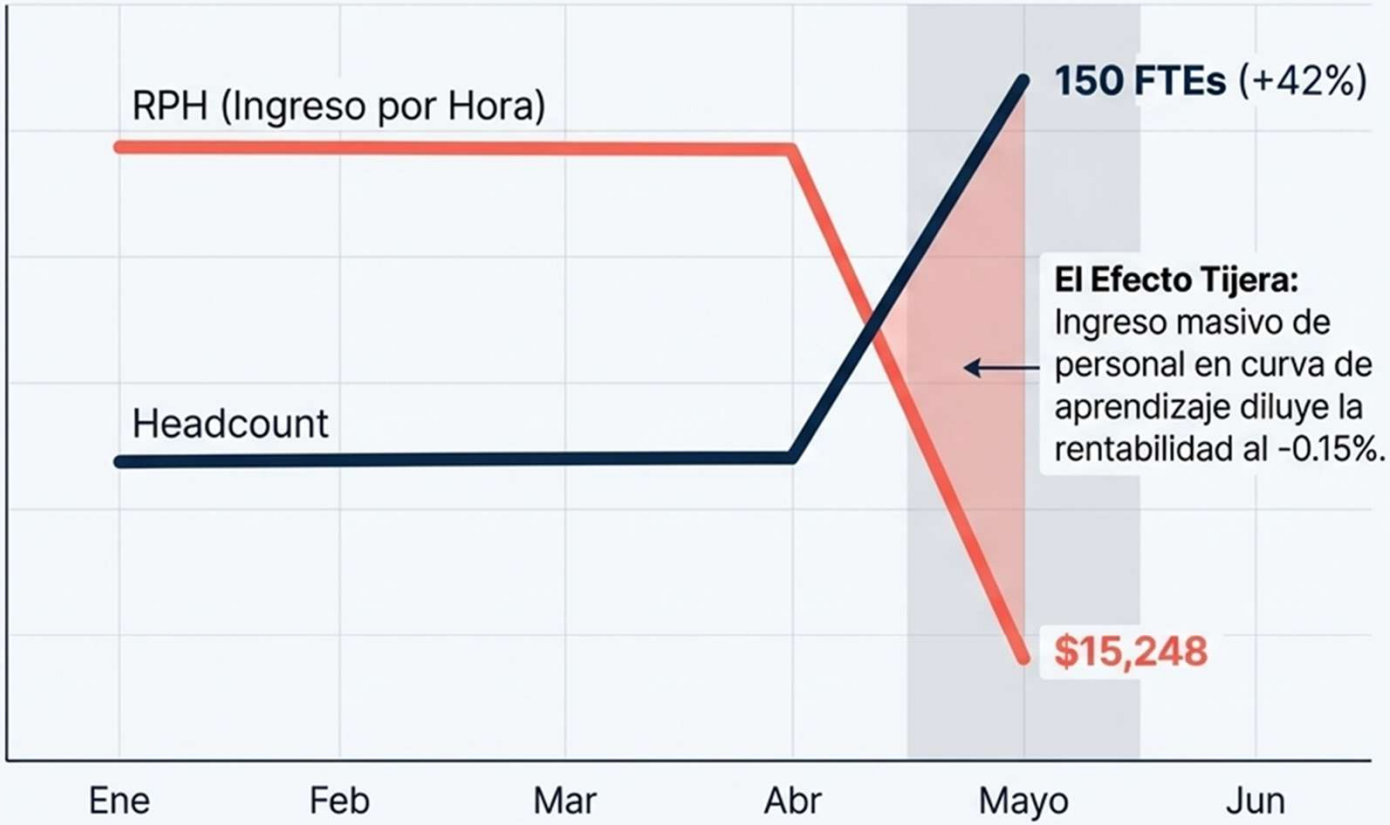
Impacto Financiero:

El resultado consolidado del año cerró en 45.78% frente a presupuesto fijado en 50%, generando una desviación desfavorable directa en el Gross Margin.

Precisión de Cálculo:

La consolidación se realizó mediante la función SUMAR.SI.CONJUNTO SUMAR.SI.CONJUNTO sobre la totalidad de ingresos y costos, garantizando el peso real y evitando el riesgo de promedios matemáticos errados.

BancoSuperior: El Efecto Tijera de Mayo



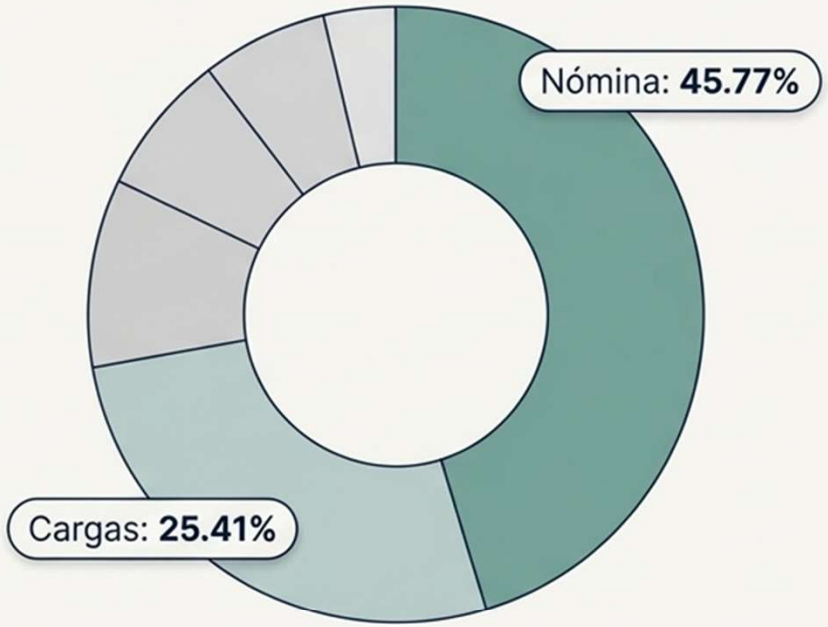
INCREMENTO DE HEADHUNT

Fuerte incremento de la plantilla, pasando de 105 a 150 agentes en el transcurso de un mes

DESPLOME DE PRODUCTIVIDAD

Pago de nominas no productivas lo que reduce ingreso por hora en casi un 50%

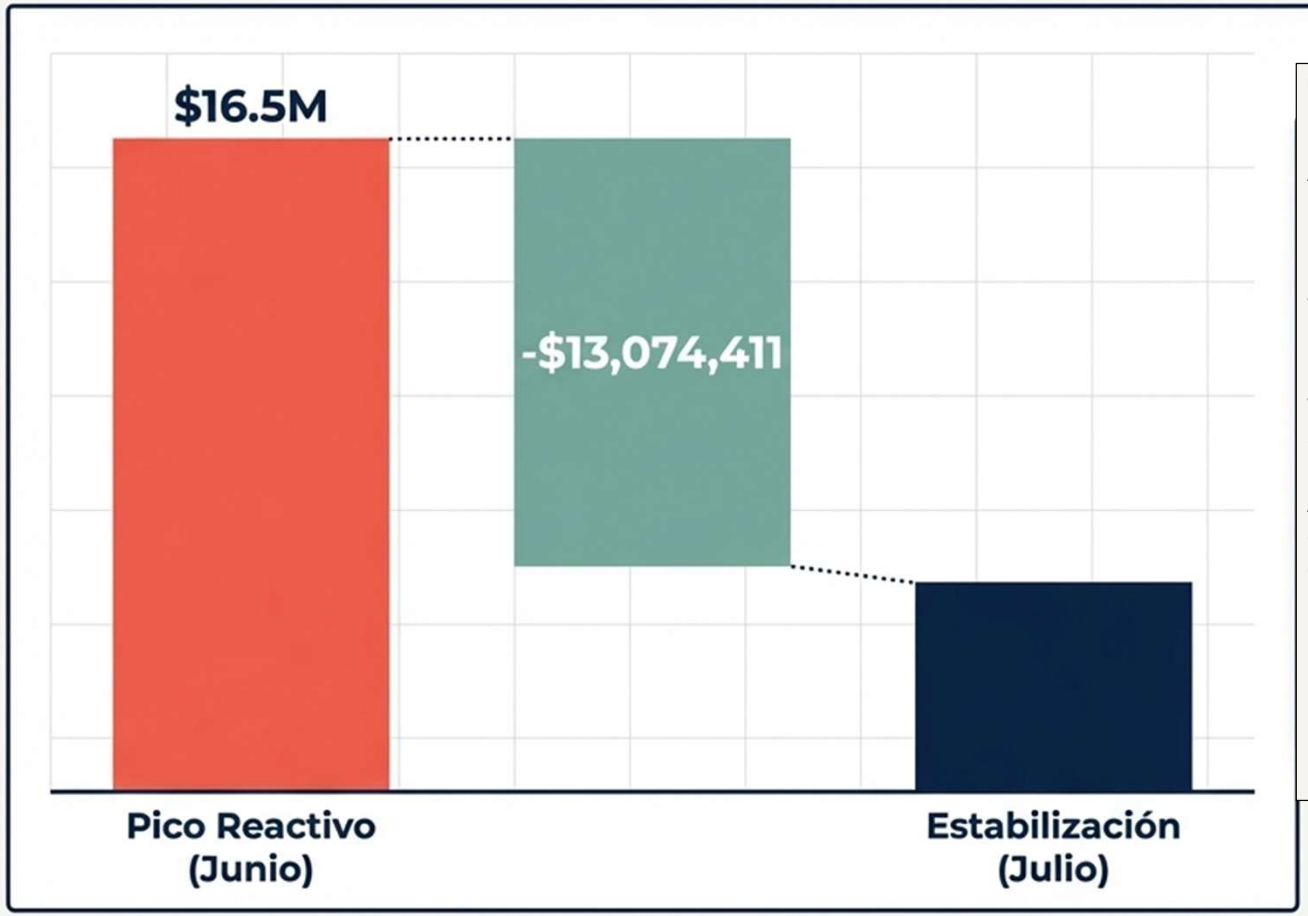
PESO ESTRUCTURAL Y SOBRECARGOS EN BONOS



Concentración del Gasto: El 71.18% de la base es estructural.

Descontrol en Variable: Superar el techo presupuestal genera sobrecostos directos a la operación no proyectados en el flujo de caja.

Corrección Operativa: junio vs julio



TRANSPORTE RUTAS

ALZA ATIPICA: +137,92%

DIAGNOSTICO: El pico de recargos en Junio se puede tratar en una fuerte necesidad de Overtime, tanto de los agentes como de una nueva WAVE

Esta podria estar generando dichos recargos de OT tambien, con el fin de incorporarse de forma mas ágil a operaciones.

Al superar esta curva en Julio, los recargos caen drásticamente y sube el costo de transporte al operar la plantilla completa

Resultados de márgenes Brutos totales 2024 y 2025

Etiquetas de fila	Suma de Ingreso	Suma de Costo	Suma de %Margen bruto
Bancosuperior	**$ 14,239,118,075**	**$ 10,765,483,919**	**24.40%**
Abril	$ 1,015,527,823	$ 690,796,000	31.98%
Agosto	$ 1,383,831,986	$ 1,081,316,400	21.86%
Diciembre	$ 1,576,428,990	$ 1,191,427,400	24.42%
Enero	$ 955,458,591	$ 783,836,089	17.96%
Febrero	$ 964,641,691	$ 694,340,000	28.02%
Julio	$ 597,830,736	$ 419,895,900	29.76%
Junio	$ 798,045,507	$ 738,363,670	7.48%
Marzo	$ 959,096,000	$ 722,111,550	24.71%
Mayo	$ 806,858,878	$ 731,890,000	9.29%
Noviembre	$ 1,792,456,839	$ 1,275,954,620	28.82%
Octubre	$ 1,757,112,753	$ 1,272,553,940	27.58%
Septiembre	$ 1,631,828,281	$ 1,162,998,350	28.73%
Platzis	**$ 1,734,382,012**	**$ 1,100,664,535**	**36.54%**
Abril	$ 136,657,972	$ 89,079,600	34.82%
Agosto	$ 142,285,842	$ 96,363,280	32.27%
Diciembre	$ 100,028,950	$ 59,142,740	40.87%
Enero	$ 169,450,000	$ 90,935,890	46.33%
Febrero	$ 162,626,300	$ 107,363,270	33.98%
Julio	$ 176,517,914	$ 103,918,490	41.13%
Junio	$ 179,951,296	$ 130,173,700	27.66%
Marzo	$ 144,316,000	$ 95,773,023	33.64%
Mayo	$ 183,657,310	$ 143,700,000	21.76%
Noviembre	$ 97,271,572	$ 57,595,462	40.79%
Octubre	$ 123,969,700	$ 66,112,490	46.67%
Septiembre	$ 117,649,156	$ 60,506,590	48.57%
Total general	**15973500087**	**11866148454**	**0.257135356**

RESULTADOS TOTALES DE BANCOSUPERIOR: Durante el lapso de **2 años** los ingresos totales fueron de **$14.239.118.075** unos costos totales de **$10.765.483.910** lo que representa unos ingresos Brutos de **24.40%** o **$3.473.634.156**

RESULTADOS TOTALES DE PLATZIS: Durante el lapso **de 2 años** los ingresos totales fueron de **$1.734.382.012** unos costos totales de **$1.100,664.535** lo que representa unos ingresos Brutos de **36.54%** o **$633.717.477**

Campaña	Año	Variable	Resultado
Bancosuperior	2024	Ingreso	$ 7,004,399,115.00

PRESS HERE

Campaña	Año		
Bancosuperior	2024		Junio
Campaña	CPH	RPH	HC
Bancosuperior	$ 29,466	$ 33,692	65

PRESS HERE

Visión Estratégica y Siguientes Pasos

Rentabilidad Sostenible

Rentabilidad por Diseño

Gestionar activamente la curva de aprendizaje durante el onboarding para evitar la dilución del margen.

Contención de Gasto

Establecer controles rígidos en el sistema sobre rubros altamente volátiles, específicamente limitando Bonos y Recargos.

Evolución del Rol

Mejorar la comunicación entre áreas para poder gestionar de mejor manera eventos de incertidumbre o volatilidades en nomina